

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI PLASA TELKOM
PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mengikuti Ujian Oral Komprehensif Sarjana Lengkap
Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

OLEH :

ISTINOV FAQI

NIM: 10675005152

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA



**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

ABSTRAK

Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru

Oleh:

ISTINOV FAQI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai, kualitas pelayanan pelanggan serta pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan di PT.Plasa Telkom Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Plasa Telkom yang berjumlah 55.224 orang, teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode accidental sampling dan mengambil sampel sebanyak 100 orang. Sedangkan analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara deskriptif profesionalisme kerja pegawai di Plasa Telkom Pekanbaru berada pada kategori cukup baik, sedangkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Pengaruh antara Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan adalah positif, dimana hasil koefisien korelasi (r) nya sebesar 0,598. Sedangkan ditinjau dari nilai koefisien determinasi nya diketahui R^2 nya sebesar 0,358 artinya profesionalisme mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 35,80% sedangkan sisa nya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Profesionalisme merupakan variabel yang menentukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dapat terlihat dalam pengujian hipotesis dengan uji t , maka didapat t -hitung sebesar 7,390. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan Profesionalisme yang baik, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I	PENDAHULUAN
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	8
I.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II	TELAAH PUSTAKA
II.1 Profesionalisme	10
II.2 Pelayanan Pelanggan	14
II.3 Pengertian Dalam Islam	18
II.4 Konsep Operasional	20
II.5 Hipotesis	23
II.6 Variabel Penelitian	23
BAB III	METODE PENELITIAN
III.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
III.2 Populasi dan Sampel	25
III.3 Jenis dan Sumber Data	26
III.4 Teknik Pengumpulan Data	27

	III.5 Analisa Data	27
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	IV.1 Sejarah Singkat Perusahaan	29
	IV.2 Struktur Organisasi	32
	IV.3 Uraian Tugas Pegawai Bagian Pelayanan PT. Telkom Kandatel Riau Daratan Pekanbaru	35
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	V.1 Identitas Responden	42
	V.2 Hasil Penelitian	43
	V.3 Pembahasan	46
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	VI.1 Kesimpulan	50
	VI.2 Saran	51
	DAFTAR PUSTAKA	53

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu aspek yang terpenting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat di berbagai aktivitasnya. Agar semua itu dapat tercipta maka perlu dilakukan dan disikapi oleh aparatur pemerintah adalah menciptakan pemerintahan yang baik dan berwibawa dalam meningkatkan kinerja dari aparatur pemerintahan. Pemerintah yang memegang andil besar dalam sektor-sektor publik yang sangat vital, sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dicapai, apabila orang-orang yang bekerja di instansi maupun perusahaan negara adalah mereka yang sungguh-sungguh bertanggung jawab, bertekad penuh semangat dan dapat bekerja optimal dalam menghadapi masyarakat dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan organisasi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas, dimana dalam hal ini setiap organisasi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan dapat menjadi baik dan semaksimal mungkin. Agar dapat menciptakan pelayan yang berkualitas, dibutuhkan adanya sikap profesionalisme dalam bekerja dari pegawai organisasi tersebut.

David H. Meister (1998 : 56) mengatakan bahwa orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugasnya. Bentuk atau bidang dalam profesionalisme dalam mengamalkan prestasinya menjalankan tiga asas pokok, yaitu:

1. Terdapatnya suatu pengetahuan dasar yang dapat dipelajari secara seksama, dan terdapatnya sikap pada seseorang yang menguasai pula suatu teknik yang dapat dipakai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Keberhasilan yang dicapai oleh suatu profesi, ukuran standarnya adalah bagaimana kita menyelesaikan pelayanan cepat kepada masyarakat dan bukan apa yang dapat dicapai seseorang bagi kehidupan pribadinya.
3. Dikembangkannya suatu sistem pengawasan atas usaha dan kegiatan praktis para profesionalisme dalam mengamalkan pengetahuan dan hasil pendidikannya.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan seseorang yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam suatu organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah pada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya.

Dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan adanya profesionalisme agar dapat memperlancar pelaksanaan tugas-tugas dalam pelayanan dan tentunya memuaskan masyarakat atas hasil pelayanan yang dilakukannya.

Demikian halnya Plasa Telkom Pekanbaru yang merupakan kantor pelayanan pelanggan yang didirikan dan dikelola oleh PT. Telkom Kandatel Riau

Daratan dalam memberikan pelayanan (*service*) dalam bidang jasa telekomunikasi kepada masyarakat dituntut untuk menerapkan sistem kerja yang baik dan profesional, dengan menggunakan tenaga kerja yang profesional juga tentunya. Pegawai yang handal dan professional, akan dapat memperlancar penyelesaian tugas dalam pekerjaannya.

PT. Telkom Kandatel Riau Daratan sebagai salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan telekomunikasi yang dibentuk dengan tujuan membangun dan mengusahakan telekomunikasi umum dalam negeri guna memperlancar hubungan masyarakat untuk menunjang terlaksananya pembangunan nasional.

Telekomunikasi di era globalisasi saat ini merupakan alat komunikasi yang dirasakan semakin sangat penting dan bermanfaat dalam menunjang berbagai aktivitas masyarakat. Sehingga PT. Telkom Kandatel Riau Daratan dituntut untuk dapat meningkatkan pelayannya kepada masyarakat sebagai pelanggan jasa telekomunikasi.

Peningkatan kualitas pelayanan pelanggan tentunya tidak lepas dari faktor profesionalisme dalam bekerja. Hal inilah yang terus dikembangkan PT. Telkom agar dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Mereformasi Telkom menjadi perusahaan yang profesional, modern dan berkelanjutan telah dirilis sejak kepemimpinan Ir. Cacuk Sudariyanto. Sulit membicarakan perubahan di Telkom tanpa menyebut nama Ir. Cacuk Sudariyanto. Saat pertama kali ditanganinya, Telkom yang dulunya masih bernama Perumtel, memiliki banyak masalah, salah satunya yaitu komplain konsumen terhadap buruknya pelayanan di Telkom. Dan

saat ini kualitas manajemen sudah mirip di perusahaan swasta. (**Rhenald Kasali, 2006 : 15**)

Menurut **Ryas Rasyid (1997 : 18)** kaitan antara profesionalisme dengan kualitas pelayanan adalah bahwa tujuan pokok dari profesionalisme adalah terciptanya pemerintahan yang baik dan efektif dalam arti mampu melayani kebutuhan masyarakat secara optimal.

Plasa Telkom Pekanbaru sebagai kantor pelayanan jasa telekomunikasi bagi pelanggan yang di kelola oleh PT. Telkom Kandatel Riau Daratan, secara umum memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam beberapa bidang pelayanan, sebagai berikut:

1. Pelayanan penjualan bidang jasa:
 - a. Pasang Sambungan Baru (PSB) untuk telepon rumah,
 - b. TELKOMFlexi atau pulsa untuk telepon selular (Wireless),
 - c. TELKOMNet-Instan dan TELKOMSpeedy (Internet),
2. Pelayanan pembayaran tagihan (rekening telepon) dan tunggakan rekening telepon pelanggan.
3. Pelayanan *Costumer Complain* atau *Costumer Problem* (keluhan pelanggan) atau menerima pengaduan gangguan telepon secara langsung dari pelanggan.
4. Pengelolaan WARTEL (Warung Telekomunikasi), WARNET (Warung Internet) dan *Public Phone* (Telepon Umum)
5. Pelayanan dalam membantu pemeliharaan dan perbaikan perangkat terminal pesawat telepon pelanggan (*Maintenance*)

6. Pelayanan permintaan informasi nomor telepon melalui operator dan menerima pengaduan gangguan dari pelanggan ke nomor 147 (melalui operator)

Pembangunan telekomunikasi di Kota Pekanbaru sudah semakin baik, masyarakat telah merasakan manfaat dari penggunaan jasa telepon sebagai sarana komunikasi. Hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan yaitu permintaan pemasangan sambungan baru. Jumlah pelanggan telepon di Plasa Telkom dapat dilihat pada tabel I.1 berikut ini:

Tabel I.1 Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Plasa Telkom Pekanbaru (2005-2008)

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Pertumbuhan	Persentase Pertumbuhan	Jumlah Keluhan Pelanggan
1.	2005	53.302	519	0,97 %	5.173
2.	2006	53.904	602	1,12 %	5.972
3.	2007	54.548	644	1,19 %	6.436
4.	2008	55.224	676	1,23 %	6.752

Sumber: PT. Telkom Kandatel Riau Daratan, 2009

Seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan, maka dituntut pula agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan semakin lebih baik. Akan tetapi, walaupun Plasa Telkom Pekanbaru telah berusaha memberikan pelayanan yang baik, masih saja ditemukan keluhan atau permasalahan dari pelanggan jasa telekomunikasi yang ada di Pekanbaru. Pelanggan menilai bahwa masih kurang tanggapnya pegawai maupun petugas di Plasa Telkom atas komplain yang disampaikan oleh pelanggan, sangat berpengaruh terhadap kelangsungan aktivitas pelanggan, dikarenakan jasa telekomunikasi saat ini adalah sarana vital bagi pelanggan dalam menunjang berbagai aktivitas masyarakat.

Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan ke Plasa Telkom Pekanbaru, yaitu: gangguan atau kerusakan pesawat telepon ke pelanggan, layanan perbaikan telepon masih cukup lama, klaim pulsa atau tagihan telepon, permasalahan kabel atas tanah dan bawah tanah (terkait penggalian jalan untuk jaringan Telkom yang dapat mengganggu aktivitas masyarakat seperti jalan rusak, macet, dll).

Dengan berbagai komplain dari pelanggan atas pelayanan Plasa Telkom Pekanbaru, sehingga menimbulkan kesan masih kurangnya kemampuan dari pegawai di Plasa Telkom dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Masih kurangnya kemampuan dari pegawai, yang merupakan bagian dari sikap profesionalisme dalam bekerja, dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru.

Berangkat dari gejala-gejala tersebut diatas, pelayanan yang diberikan pegawai di Plasa Telkom Pekanbaru masih kurang maksimal. Masalah profesionalisme dalam melaksanakan tugas pelayanan tidak dapat dipungkiri menjadi salah satu masalah yang sering menghalangi para pegawai dalam menjalani tugas pelayanan. Dengan memperhatikan hal tersebut, maka dirasakan perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui bagaimanakah profesionalisme pegawai pelayanan Plasa Telkom Pekanbaru dalam rangka memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan. Oleh karena itu, penulis memilih judul penelitian sebagai berikut:

“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru”

I.2 Rumusan Masalah

Pemerintah memberikan peranan yang penting bagi pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Untuk itulah setiap instansi maupun perusahaan Negara dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap jalannya pelayanan kepada masyarakat. Demikian juga dengan Plasa Telkom yang merupakan kantor pelayanan pelanggan dari PT. Telkom Kandatel Riau Daratan.

Yang menjadi sorotan dalam penelitian ini yaitu menyangkut masalah profesionalisme terhadap pelaksanaan tugas pelayanan di Plasa Telkom Pekanbaru. Maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

“Bagaimana Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru”

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah profesionalisme kerja pegawai di Plasa Telkom.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Plasa Telkom.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan, terutama kepada Plasa Telkom Pekanbaru dalam pelaksanaan fungsi pelayanan.
3. Sebagai bahan informasi bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan masalah peneliti yang sama.

I.5 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab I ini diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematikan Penelitian.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam Bab II ini diuraikan tentang Konsep Teoritis yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan, Hipotesis dan Variabel-Variabel yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam Bab III ini meliputi Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber dan Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data dan Analisa Data.

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Dalam Bab IV ini menguraikan tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi, serta aktivitas usaha yang dilakukan perusahaan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab V ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan hasil dari penelitian yang dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyimpulkan pembahasan serta memberikan saran-saran dengan berpijak pada hasil penelitian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

II.1 Profesionalisme

Dalam menunjang kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat kepada masyarakat sangat diperlukan profesionalisme kerja pegawai. Profesionalisme berasal dari kata profesi yang dapat diartikan sebagai pekerjaan yang memerlukan keterampilan atau keahlian tertentu. Bekerja dengan mempergunakan keterampilan atau keahlian khusus itu disebut bekerja secara profesional. Dengan demikian profesi tidak dapat dikerjakan oleh semua orang, tetapi hanya dapat dilaksanakan oleh orang-orang yang benar-benar dipersiapkan untuk menguasai keahlian yang relevan dengan persyaratan untuk dapat melaksanakan pekerjaan tersebut secara efisien, efektif dan produktif.

Menurut **Oerip dan Oetomo (2000 : 264-265)** profesional artinya ahli dalam bidangnya. Sedangkan profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya dan adanya pertanggungjawaban atas profesinya.

David H. Maister (1998 : 56) mengatakan bahwa orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Semua itu membuat istilah profesional identik dengan kemampuan, ilmu atau pendidikan dan kemandirian.

Menurut **Andrias Harefa (2004 : 137)** bahwa profesionalisme pertamanya adalah soal sikap. Lalu dia mengatakan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian

jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambang prestasi kerja.

Ada dua belas (12) hal untuk menggambarkan gambaran mengenai sosok manusia profesionalisme menurut **Andrias Harefa (2004 : 132)**, yaitu:

1. Bangga pada pekerjaan dan menunjukkan komitmen pribadi ada kualitas.
2. Berusaha meraih tanggung jawab.
3. Mengantisipasi dan tidak menunggu perintah.
4. Mengerjakan apa yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas.
5. Melibatkan diri secara aktif dan tidak bertahan pada peran yang telah ditetapkan untuk mereka.
6. Selalu mencari cara untuk membuat berbagai hal menjadi mudah bagi orang-orang yang mereka layani.
7. Ingin belajar sebanyak mungkin mengenai bisnis orang-orang yang mereka layani.
8. Belajar memahami dan berpikir seperti orang-orang yang mereka layani.
9. Adalah pemain tim yaitu adanya bekerja sama.
10. Bisa dipercaya memegang rahasia.
11. Jujur, bisa dipercaya dan setia.
12. Terbuka terhadap kritik-kritik yang membangun mengenai cara meningkatkan diri.

Menurut **Budi Rajab (2002 : 38)** bahwa profesionalisme kerja sangat dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan sumber daya manusia yang profesional,

akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi.

Menurut **Oemar Hamalik (2000 : 7-8)** pada hakekat nya tenaga kerja mengandung aspek-aspek:

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis yang terus berkembang dan dapat dikembangkan.
2. Aspek Profesionalisme, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja dalam bidang tertentu.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna.
4. Aspek Personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat pribadi yang menunjang kepribadiannya.

Agus Setiono (2004 : 35) mengatakan bahwa untuk profesionalisme aparatur, paling tidak ada tiga nilai yang harus dikembangkan, yaitu:

1. Tugas dan peranan harus senantiasa bertujuan melayani kepentingan umum.
2. Profesionalisme aparatur harus didasarkan pada pendidikan dan spesialisasi rasional.
3. Memegang prinsip *the right man in the right place*.

Kasmir (2006 : 141) menambahkan bahwa karyawan yang dikelola secara profesional akan menjadi motor penggerak bagi suatu kegiatan usaha.

Profesionalisme aparatur dengan internalisasi nilai-nilai diatas diperlukan sebagai upaya menanggapi keadaan lingkungan yang sulit diterka sebelumnya, perkembangan teknologi yang pesat, perubahan tingkat pendidikan yang tinggi

dan perubahan nilai kerja. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dari perilaku nya sehari-hari dalam pelaksanaan pekerjaan organisasi. Kemampuan pegawai dapat dilihat dari pendidikan dan juga latihan kerja yang pernah diikuti oleh pegawai tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pendapat **Kasmir (2006 : 149)** bahwa pendidikan dan pelatihan diberikan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan sehingga mampu memenuhi tuntutan organisasi dalam menghadapi persaingan dan perubahan.

Menurut **Hendry Simamora (2004 : 7)**, definisi pelatihan secara operasional adalah suatu proses yang meliputi serangkaian upaya yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu, guna meningkatkan efektifitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.

II.2 Pelayanan Pelanggan

Bila kita berbicara mengenai masalah pelayanan maka terdapat dua istilah penting yang perlu diketahui , yaitu melayani dan pelayan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan Pelanggan menurut **Boediono (1999 : 29)** adalah masyarakat dalam arti luas yang menggunakan jasa atau produk tertentu.

Menurut **Kasmir (2006 : 275)** pelayanan pelanggan secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Boediono (1999 : 11) mengatakan bahwa pelayanan adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk dan jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan. Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting:

1. Faktor Kesadaran, yaitu kesadaran para petugas yang berkecimpung dalam tugas pelayanan.
2. Faktor Aturan, yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor Organisasi, yaitu merupakan alat kerja sistem yang memungkinkan berkalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor Pendapatan, yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
5. Faktor Keterampilan Petugas, yaitu kemampuan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.
6. Faktor Sarana, yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan.

Menurut **Sutopo dan Adi Suryanto (2006 : 13)** tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan

atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Yang didalam perusahaan tujuan dari pelayanan prima adalah *profit oriented*.

Tse dan Wilson menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal atau standar kinerja tertentu dan kinerja actual produk sebagaimana di persepsikan setelah konsumsi produk (**Tjiptono, 2005 : 197**)

Berbicara mengenai kualitas pelayanan berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan mutu, dimana dalam hal ini tiap organisasi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan bisa menjadi semaksimal mungkin.

Menurut **Alwis (2002 : 36)** pelayanan prima adalah komitmen organisasi birokrasi pemerintahan, dimana komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Maka dari itu pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang diberikan dengan memiliki kualitas.

Boediono (1999 : 63) mengatakan bahwa pengertian pelayanan prima berkaitan dengan mutu. Karena itu, menurut dia hakikat dari pelayanan yang prima itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifitaskan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih efektif dan berhasil guna (efisien dan efektif)

3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pemberian kualitas pelayanan yang baik dari suatu organisasi bersumber dari aktifitas pegawai yang secara langsung dapat menentukan keberhasilan organisasi. Jadi apabila pegawai dapat bekerja secara profesional, maka pelayanan akan lebih baik, efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan untuk memenuhi harapan konsumen. Teori yang dikemukakan oleh **Zeitham, Berry dan Parasuraman** yang dikutip **Boediono (1999 : 114)** mengatakan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikatakan baik yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya.
5. Empati, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelanggan memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi kebutuhannya serta ingin diperhatikan (**Kasmir, 2006 : 281**)

Dengan memperhatikan aspek pelayanan pelanggan, maka organisasi tersebut juga memperhatikan kepuasan pelanggan. Menurut **Fandy Tjiptono (2000 : 8)** perusahaan atau organisasi akan mendapat manfaat jika kepuasan pelanggan dapat tercapai, antara lain:

1. Reputasi perusahaan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada umumnya.
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan .
3. Meningkatkan keuntungan.
4. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
5. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan dan serta kebanggaan yang lebih baik.

II.3 Pengertian Dalam Islam

Masalah profesionalisme dalam islam telah ada dikatakan oleh Allah SWT. Dalam Islam profesionalisme berarti pekerjaan itu harus dilakukan berdasarkan kesadaran dan pengetahuan yang memadai. Hal itu dapat dilihat dalam surat Al-Isra ayat 36:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ
كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya

Ajaran Islam sebagai agama universal sangat kaya akan pesan-pesan yang mendidik bagi muslim untuk menjadi umat terbaik, menjadi khalifah, yang mengatur dengan baik bumi dan seisinya. Pesan-pesan sangat mendorong kepada setiap muslim untuk berbuat dan bekerja secara profesional, yakni bekerja dengan benar, optimal, jujur, disiplin dan tekun.

Akhlak Islam yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW, memiliki sifat-sifat yang dapat dijadikan landasan bagi pengembangan profesionalisme. Ini dapat dilihat pada pengertian sifat-sifat akhlak Nabi sebagai berikut:

1. Sifat kejujuran (shiddiq). Kejujuran ini menjadi salah satu dasar yang paling penting untuk membangun profesionalisme. Hampir semua bentuk usaha yang dikerjakan bersama menjadi hancur, karena hilangnya kejujuran. Oleh karena itu kejujuran menjadi sifat wajib bagi Rasulullah SAW. Dan sifat ini pula yang selalu diajarkan oleh Islam melalui al-Qur'an dan sunah Nabi. Kegiatan yang dikembangkan di dunia organisasi, perusahaan dan lembaga modern saat ini sangat ditentukan oleh kejujuran. Begitu juga tegaknya negara sangat ditentukan oleh sikap hidup jujur para pemimpinnya. Ketika para pemimpinnya tidak jujur dan korup, maka negara itu menghadapi problem nasional yang sangat berat, dan sangat sulit untuk membangkitkan kembali.

2. Sifat tanggung jawab (amanah). Sikap bertanggung jawab juga merupakan sifat akhlak yang sangat diperlukan untuk membangun profesionalisme. Suatu perusahaan, organisasi dan lembaga apapun pasti hancur bila orang-orang yang terlibat di dalamnya tidak amanah.
3. Sifat komunikatif (tabligh). Salah satu ciri profesional adalah sikap komunikatif dan transparan. Dengan sifat komunikatif, seorang penanggung jawab suatu pekerjaan akan dapat menjalin kerjasama dengan orang lain lebih lancar. Ia dapat juga meyakinkan rekanannya untuk melakukan kerja sama atau melaksanakan visi dan misi yang disampaikan. Sementara dengan sifat transparan, kepemimpinan di akses semua pihak, tidak ada kecurigaan, sehingga semua masyarakat anggotanya dan rekan kerjasamanya akan memberikan apresiasi yang tinggi kepada kepemimpinannya. Dengan begitu, perjalanan sebuah organisasi akan berjalan lebih lancar, serta mendapat dukungan penuh dari berbagai pihak.
4. Sifat cerdas (fathanah). Dengan kecerdasannya seorang profesional akan dapat melihat peluang dan menangkap peluang dengan cepat dan tepat. Dalam sebuah organisasi, kepemimpinan yang cerdas akan cepat dan tepat dalam memahami problematika yang ada di lembaganya. Ia cepat memahami aspirasi anggotanya, sehingga setiap peluang dapat segera dimanfaatkan secara optimal dan masalah dapat dipecahkan dengan cepat dan tepat sasaran.

II.4 Konsep Operasional

Untuk menghindari penafsiran-penafsiran yang keliru maka berikut ini penulis sajikan suatu batasan yang berupa konsep operasional berikut ini:

1. Profesionalisme adalah sikap seorang terhadap pekerjaan atau profesi, kesungguhan hati untuk mendalami, menerapkan dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diembannya.
2. Kemampuan kerja adalah kecakapan seorang pegawai dalam menguasai sepenuhnya pekerjaan yang ditugaskan kepadanya untuk mencapai hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Kemandirian adalah suatu sikap pribadi yang didasarkan atas keyakinan dan kemampuan pribadi, serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain.
4. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan melebihi atau sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan tersebut.
5. Pelayanan Pelanggan adalah upaya secara sadar dan terencana yang dilakukan suatu badan usaha/organisasi agar produk atau jasa nya menang dalam persaingan melalui pemberian layanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa terpuaskan.
6. Reliability atau keandalan adalah kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera kepada pelanggan dan sesuai waktu yang telah dijanjikan.
7. Responsiveness atau ketanggapan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang responsive.

8. Assurance atau jaminan adalah kemampuan petugas dalam memberikan kepastian tentang pelayanan yang tepat sehingga menimbulkan keyakinan pelanggan.
9. Empati atau perhatian yang diberikan petugas adalah kepedulian dari pegawai atau petugas terhadap pelanggan dengan memperhatikan keinginan pelanggan.
10. Tangibles atau bukti langsung adalah tampilan yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu sarana atau fasilitas yang memadai, misalnya ruang tunggu yang dilengkapi tempat duduk, pendingin ruangan, komputer dan tempat parkir.

II.5 Hipotesis

Adapun Hipotesa yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

“Diduga bahwa profesionalisme kerja pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru.

II.6 Variable Penelitian

Hipotesa tersebut memiliki 2 (dua) variable, yaitu:

II.6.1 Variable Bebas (Independent Variable), yaitu:

Profesionalisme Kerja Pegawai yang indikatornya:

- a. Kemampuan / keahlian kerja
- b. Kemandirian

- c. Pengetahuan / pendidikan

Indikator dari variable I ini didasarkan pada konsep teori yang dikemukakan oleh **David H. Maister (1998 : 56)**

II.6.2 Variable Terikat (Dependent Variable), yaitu:

Kualitas Pelayanan Pelanggan yang indikatornya adalah:

- a. Keandalan (ketepatan dalam pemberian pelayanan)
- b. Daya Tanggap (pelayanan yang cepat dan tanggap)
- c. Kepastian (jaminan kinerja pelayanan yang baik)
- d. Empati (memahami keinginan dan peduli terhadap pelanggan)
- e. Bukti Langsung (fasilitas pelayanan yang memadai)

Indikator dari variable II tersebut berdasarkan konsep teori dikemukakan oleh Zeitham, Berry dan Parasuraman seperti dikutip oleh **Beodiono (1999:114)**

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Plasa Telkom Pekanbaru yang merupakan kantor pelayanan pelanggan (*Costumer Care*) PT. Telkom Kandatel Riau Daratan Pekanbaru dan penelitian ini dilakukan pada Tahun 2009.

III.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (**Sugiyono, 2008 : 80**). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pelanggan yang membutuhkan pelayanan di Plasa Telkom Pekanbaru.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (**Sugiyono, 2008 : 81**). Pengambilan sampel dari pelanggan yang jumlahnya sangat besar digunakan teknik sampel kebetulan, yaitu pelanggan yang menjadi responden adalah pelanggan yang secara kebetulan membutuhkan pelayanan Plasa Telkom Pekanbaru. Untuk menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

e : Tingkat Kesalahan

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

$$n = \frac{55.224}{1 + 55.224 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{55.224}{552,25}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100 \text{ orang.}$$

III.3 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Data primer menyangkut identitas responden dan tanggapan dari responden atas pertanyaan dari penulis tentang pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapat dan diperoleh dari penelitian, yang meliputi data-data untuk variable bebas, gambaran umum lokasi penelitian, data tentang struktur organisasi, data tentang sejarah singkat perusahaan, data tentang tugas dan fungsi Bagian Pelayanan PT. Telkom Kandatel Riau Daratan.

III.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data, digunakan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.
(tempat atau lokasi penelitian)

b. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

c. Kuisioner

Penulis menyusun suatu daftar pertanyaan dan menyebarkannya kepada responden, dan hasil jawaban itu dijadikan bahan data dalam penelitian ini.

III.5 Analisa Data

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh, kemudian data tersebut dianalisa secara deskriptif kuantitatif dengan cara merumuskannya berdasarkan landasan teori yang erat hubungannya dengan masalah yang dibahas selanjutnya dari hasil analisa tersebut dengan menggunakan analisa kuantitatif. Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan analisis regresi.

Untuk mengetahui apakah Profesionalisme kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan digunakan analisis sederhana. Dengan rumus:

$$Y = a + \beta X + e$$

Keterangan:

Y = Pelayanan

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X = Variabel Profesionalisme

e = Koefisien error

Sebelumnya data tanggapan responden diberi bobot Skala Likert dengan ketentuan sebagai berikut:

Bobot 5 : Sangat Puas / Sangat Baik

Bobot 4 : Puas / Baik

Bobot 3 : Cukup Puas / Cukup Baik

Bobot 2 : Kurang Puas / Kurang Baik

Bobot 1 : Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Baik

Untuk melihat kuat lemahnya pengaruh antara variable profesionalisme terhadap kualitas pelayanan pelanggan, maka digunakan analisis korelasi dengan rumus (Sudjana, 2002 : 369)

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2 \cdot n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

Setelah itu ditentukan koefisien korelasi (R^2), yang merupakan angka yang menunjukkan seberapa besar perubahan variable tak bebas (Y) dapat dipengaruhi oleh variable bebas (X), yang dihitung dengan rumus (Sudjana, 2002 : 370)

$$R^2 = \frac{b \{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y\}}{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}$$

BAB IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PERUSAHAAN

IV.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, yang dulunya merupakan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf atau "*Post en Telegraafdienst*" yang dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda pada tahun 1882. Kemudian pada tahun 1906 dirubah menjadi "*Post, Telegraaf en Telefoondients*" dan sejak itu disebut PTT-Dients dengan status perusahaan jawatan. Tahun 1961 status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi disesuaikan dengan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional dan internasional.

Pada akhir tahun 1980 pemerintah mendirikan PT. Indonesian Satellite Corporation (Indosat) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional terpisah dari Perumtel, dan kemudian pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No. 25 Tahun 1991. Mengantisipasi era globalisasi, seperti diterapkannya perdagangan bebas baik internasional maupun regional, maka telkom pada tahun 1995 melaksanakan

tiga program besar secara simultan. Program-program tersebut adalah restrukturisasi internal, penerapan Kerja Sama Operasional (KSO) dan persiapan Go Publik Go Internasional atau dikenal dengan Initial Publik Offering.

Penawaran Umum perdana saham Telkom (*Initial Public Offering/ IPO*) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. Sejak saat itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan atau *Public Offering Without Listing/ POWL* di Tokyo Stock Exchange. Kerja Sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di Wilayah Regional I Sumatera dengan mitra PT. Pramindo Ikat Nusantara, Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten dengan mitra PT. Aria West Internasional, Divisi Regional IV Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta dengan mitra PT. Mitra Global Telekomunikasi Indonesia, Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT. Dayamitra Telekomunikasi, dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia dengan mitra PT. Bukaka Singtel.

Pada tahun 2001, Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT. Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Dengan transaksi ini, Telkom menguasai 72,72% saham Telkomsel. Setahun kemudian Telkom membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004.

Telkom menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapura Telecom, dan dengan demikian Telkom memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal antara Telkom dan Indosat. Pada tahun 2004, Telkom mengoperasikan Plasa Telkom yang merupakan kantor pelayanan pelanggan Telkom secara bertahap di beberapa Divisi Regional. Salah satu nya yaitu pada Kantor Daerah Telekomunikasi (Kandatel) Riau Daratan yang telah mendirikan Plasa Telkom yang ada di Pekanbaru. Plasa Telkom Pekanbaru dibangun untuk menggantikan Kantor Unit Pelayanan Pelanggan (KUPP) I dan II Kota Pekanbaru. Plasa Telkom Pekanbaru merupakan kantor pelayanan pelanggan Serpo (*Service Point*) atau kantor pelayanan yang utama di Plasa Telkom Pekanbaru.

IV.1.1 UNIT BISNIS TELKOM

Unit-unit bisnis Telkom terdiri dari Divisi, Centre, Yayasan dan Anak Perusahaan, sebagai berikut:

1. Divisi, terdiri dari : Divisi Long Distance, Carrier and Interconnection Service, Divisi Multimedia, dan Divisi Fixed Wireless
2. Center, terdiri dari : *Enterprise Service Center*, *Costumer Service* Wilayah Sumatera, *Costumer Service* Wilayah Jakarta, *Costumer Service* Wilayah Jawa Barat, *Costumer Service* Wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta, *Costumer Service* Wilayah Jawa Timur, *Costumer Service* Wilayah Kalimantan, *Costumer Service* Kawasan Timur Indonesia, *Maintenance Service Centre*, *Training Centre*, *Carrier Development Support Centre*, Management

Consulting Centre, Construction Centre, I/S Centre, R&D Centre, dan SME Development Centre.

3. Yayasan-yayasan terdiri dari : Dana Pensiun (Dapentel), Yayasan Pendidikan, dan Yayasan Kesehatan.

IV.1.2 Divisi Regional (DIVRE) TELKOM

Bisnis bidang utama Telkom dikelola oleh 7 (tujuh) Divisi Regional (Divre) dan satu Divisi Network. Divisi Regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayahnya masing-masing. Divisi Regional (Divre) Telkom mencakup wilayah-wilayah yang dibagi sebagai berikut:

1. Divisi Regional I Sumatera
2. Divisi Regional II Jakarta dan Sekitarnya
3. Divisi Regional III Jawa Barat
4. Divisi Regional IV Jawa Tengah dan Yogyakarta
5. Divisi Regional V Jawa Timur
6. Divisi Regional VI Kalimantan
7. Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia yang meliputi Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Irian Jaya.

Kandatel (Kantor Daerah Telekomunikasi) Riau Daratan berada pada Divisi Regional (Divre) I Sumatera yang kantor pusatnya di Medan, Sumatera Utara.

IV.2 Struktur Organisasi

Dalam setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam melaksanakan tugas-tugas ataupun kegiatan harus ada struktur organisasi nya. Dimana dengan adanya suatu struktur organisasi dapat memberikan gambaran dengan jelas

bagaimana hubungan kegiatan tugas-tugas antara bagian yang satu dengan bagian yang lain.

Struktur organisasi yang baik dapat menentukan pekerjaan apa yang harus dilakukan dan kepada siapa harus dipertanggungjawabkan. Dengan adanya struktur organisasi, maka pegawai dapat dengan mudah dan cepat mengetahui siapa yang menjadi atasannya dan siapa yang menjadi bawahannya.

Begitu pula halnya dengan PT. Telkom Kandatel Riau Daratan, yang juga memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

1. Pimpinan

Pimpinan yang menduduki jabatan tertinggi di PT. Telkom Kandatel Riau Daratan dijabat oleh seorang General Manager (GM), yang berfungsi sebagai atasan dan pengawas jalannya kinerja perusahaan telekomunikasi ini. GM Kandatel Riau Daratan dibantu oleh Deputy yang bertindak sebagai wakil pimpinan dalam menjalankan perusahaan.

2. Kandatel *Secretary*

Kandatel *Secretary* atau Bagian Sekretariat yang membidangi bagian tugas dalam urusan surat menyurat, dokumen-dokumen penting perusahaan serta urusan administrasi kerja sama dengan perusahaan atau instansi-instansi, arsip perusahaan dan lain-lain.

3. Bagian *Business Performance*

Bagian *Business Performance* terdiri dari empat Sub Bagian yaitu: *Performance*, *Fraud Managemenr*, *Quality Management*, dan Sub Bagian *Partnership*.

4. *Bagian Access NW Maintenance*

Bagian Access Maintenance terdiri dari lima Sub Bagian yaitu : *Copper Access Maintenance, Fiber & Radio AM, Access Program and Performance, Access Data Management, dan OM Access Support.*

5. *Bagian Access Operation*

Bagian Access Operation terdiri dari empat Sub Bagian yaitu: *Technology Access Support, CCAN, PCAN, dan CPE and Public Phone.*

6. *Bagian Costumer Service*

Bagian pelayanan terdiri dari 4 Sub Bagian yaitu: *Prime Costumer Care, Personal Costumer Care, Direct Channel Management, dan Indirect Channel Management.*

7. *Bagian Fixed Phone Sales*

Bagian *Fixed Phone Sales* atau pemasaran terdiri dari 3 Sub Bagian yaitu: *Wireline Sales and Promotion, Wireless Sales and Promotion, dan Costumer Data Management.*

8. *Bagian Sales Data VAS*

Bagian *Sales Data VAS* terdiri dari 2 Sub Bagian yaitu : *Data and Internet Sales and Promotion, dan Content and VAS Sales and Promotion.*

9. *Bagian General Support*

Bagian General Support ini terdiri dari 5 Sub Bagian yaitu : *Logistic, Asset Management, Community Dev't, dan Kandatel Secretary.*

10. Kancatel (Kantor Cabang Telekomunikasi)

Kantor Cabang Telekomunikasi adalah kantor telekomunikasi yang didirikan di daerah-daerah Riau Daratan yang dipimpin oleh seorang Junior Manager Kancatel. Pada umumnya bagian-bagian operasional sama seperti Kandatel di provinsi. Kancatel yang ada di Riau Daratan adalah Kancatel Dumai, Kancatel Duri, dan Kancatel Indragiri Rengat.

IV.3 Uraian Tugas Pegawai Bagian Pelayanan PT. Telkom Kandatel Riau Daratan Pekanbaru

Bagian Costumer Care merupakan bagian pelayanan dari PT. Telkom Kandatel Riau Daratan Pekanbaru yang mengurus bidang pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan Telkom.

1. Manager Costumer Care

Manager Costumer Care selaku kepala bagian pelayanan mempunyai tugas pokok yaitu memastikan tercapainya sasaran pengelolaan *Costumer Care* dalam mendukung strategi bisnis DATEL melalui pengelolaan fungsi Prime *Costumer Care*, *Personal Costumer Care*, *Indirect Channel Management*, serta *Direct Channel Management* guna mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan yang berkelanjutan dan keunggulan kompetitif perusahaan dengan mendayagunakan sumber daya perusahaan melalui implementasi program pelayanan yang maksimal.

Untuk menyelenggarakan tugas-tugas tersebut diatas maka *Manager Costumer Care* mempunyai fungsi: merencanakan strategi pemasaran, analisa

waktu pemasaran, mengkoordinasikan antar sub bagian, menentukan segmentasi pasar, pemasaran permintaan produk Telkom, pengelolaan data pelanggan, dan analisa alternative produk baru Telkom.

2. Asman *Prime Customer Care*

Asman *Prime Costumer Care* adalah asisten manager *Costumer Care Sub bagian Prime Costumer Care* yang membidangi pelayanan pada pelanggan utama seperti masyarakat umum. Asisten *Manager Prime Costumer Care* mempunyai tugas pokok yaitu memastikan pencapaian sasaran pengelolaan pelanggan *Prime Costumer* melalui efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan aktivitas pengelolaan QoS dan SLG, *costumer's representating* dan *data management*.

a. Tanggung jawab Sub Bagian Prime Costumer Care termasuk *Office Costumer Representative, Officer QoS* dan *SLG Management Prime Costumer* serta *Officer Costumer Data*, sebagai berikut:

1. Memastikan efektifitas pengelolaan unit yang dikelolanya melalui strategi manajerial dan pengendalian internal;
2. Memastikan tersedianya *strategic action plan* (RKAP dan RKMO) bidang *Product & Bussiness Performance* sesuai dengan strategi objektif serta memastikan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan dan penggunaan anggaran;
3. Memastikan efektifitas pengelolaan QoS dan SLG;
4. Memastikan efektifitas pengelolaan *Costumer's Retention* dan *Loyalty Program* untuk pelanggan utama;
5. Memastikan efektifitas pengelolaan data pelanggan utama.

b. Fungsi dari Sub Bagian *Prime Costumer Care*, sebagai berikut:

1. Menetapkan Strategi Manajerial Unit & Rencana Implementasinya;
2. Memberikan asistensi yang diperlukan atasan langsung;
3. Mengendalikan aktifitas pemantauan kualitas penyampaian seluruh layanan untuk pelanggan;
4. Mengusulkan program-program pengelolaan kualitas layanan yang bersifat preventif dan korektif;
5. Melakukan *review* (monitoring, evaluasi dan analisis, serta pelaporan) pengelolaan QoS dan SLG *Prime Costumer's* serta mengajukan koreksi atau utusan baru.

3. Asman *Personal Customer Care*

Asman *Personal Customer Care* adalah asisten manager *Customer Care Sub Bagian Personal Customer Care* yang membidangi pelayanan kepada pelanggan perorangan.

a. Tanggung jawab sub bagian *Personal Customer Care* termasuk *Officer Personal Customer Care, Officer QoS & SLG Management Personal Customer*, sebagai berikut:

1. Memastikan tersedianya *strategic action plan* (RKAP dan RKMO) Bidang *Product & Bussiness Performance* sesuai dengan strategi objektif serta memastikan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan dan penggunaan anggaran;

2. Memastikan efektifitas pengelolaan *Customer's Retention & Loyalty* program untuk pelanggan perorangan dalam usaha mempertahankan dan meningkatkan kontribusi mereka terhadap jasa telekomunikasi;
3. Memastikan optimalisasi pengelolaan sumber daya unit yang dikelolanya.

b. Fungsi dari *Sub Bagian Personal Customer Care*, sebagai berikut:

1. Memberikan asistensi yang diperlukan Atasan Langsung;
2. Mengusulkan *Strategis Action Plan* yang dipimpinnya serta memberikan *Direction Strategic Objective Alignment*;
3. Mengusulkan penggunaan dana sesuai dengan mata anggaran yang telah ditetapkan terkait dengan rencana kerja unit yang dipimpinnya;
4. Memantau kualitas penyampaian seluruh layanan untuk pelanggan personal yang dikelolanya;
5. Mengusulkan program-program pengelolaan kualitas layanan yang bersifat preventif maupun korektif;
6. Memantau dan mengkoordinir implementasi program pengendalian dan pengelolaan pelanggan perorangan.

4. Asman *Indirect Channel Management*

Asman *Indirect Channel Management* yang membidangi kerja sama penyebarluasan pelayanan oleh pihak ketiga seperti Wartel, Warnet dan Telepon Umum.

a. Tanggung jawab *Sub Bagian Indirect Channel Management* termasuk *Sub Bagian Officer Wartel/Net & Public Phone*, dan *Officer Channel Performance*, sebagai berikut:

1. Memastikan efektivitas pengelolaan unit yang dikelolanya melalui strategi manajerial dan pengendalian internal;
2. Memastikan efektivitas implementasi strategi dan sistem pelayanan pelanggan (*customer service*) di PlasaTELKOM Kemitraan;
3. Memastikan efektivitas implementasi strategi dan sistem pengelolaan indirect channel (WARTEL/NET, Telepon Umum, PlasaTELKOM Kemitraan, OPJ, Flexi Center) berdasarkan fungsi *revenue/service assurance, business partnership, dan business development*;
4. Memastikan optimalisasi pengelolaan sumber daya unit yang dikelolanya.

b. Fungsi *Sub Bagian Indirect Channel Management*, sebagai berikut:

1. Memberikan asistensi yang diperlukan atasan langsung;
2. Menerima dokumen program pengelolaan dan pengoperasian walk-in customer service yang ditetapkan oleh *Bidang Customer Care*;
3. Bersama dengan *unit direct marketing & sales*, memastikan efektivitas implementasi program promosi dan komunikasi pasar melalui jaringan distribusi yang dikelolanya;
4. Memonitor dan mengendalikan pemenuhan QoS PSB dan gangguan jasa telekomunikasi di area yang dikelolanya;

5. Melakukan *review* implementasi program *walk-in customer service* secara periodik;
6. Menentukan mekanisme kontrol untuk memastikan pencapaian kinerja melalui efektivitas/efisiensi pelaksanaan program kerja serta memberikan peringatan terhadap setiap penyimpangan subordinate.

5. Asman *Direct Channel Management*

Asman *Direct Channel Management* adalah asisten manajer *Customer Care* sub bagian *direct channel management* yang membidangi pelaksanaan pelayanan secara langsung kepada pelanggan di tempat pelayanan pelanggan seperti Plasa Telkom dan Flexi Center.

- a. Tanggung jawab sub bagian *Direct Channel Management* termasuk *Supervisor Plasa/Flexi Center, Officer dan Staff Customer Service* dan *Supervisor Instruktur Plasa* yang tentunya mengelola PlasaTELKOM, sebagai berikut:
 1. Memastikan tersedia nya *strategic plan Bidang Product & Business Performance* sesuai dengan strategi objective dan efisiensi pelaksanaan dan penggunaan anggaran;
 2. Memastikan efektivitas implementasi strategi dan sistem pelayanan pelanggan di Plasa Telkom;
 3. Memastikan optimalisasi pengelolaan sumber daya unit yang dikelolanya.

b. Fungsi Sub Bagian *Direct Channel Management*, sebagai berikut:

1. Menetapkan Strategi Manajerial Unit dan Rencana Implementasi nya;
2. Memberikan asistensi yang diperlukan Atasan Langsung;
3. Memberikan warning atas penyimpangan berdasarkan hasil evaluasi periodik dan menentukan koreksi;
4. Menerima dokumen program pengelolaan dan pengoperasian walk-in customer service yang ditetapkan oleh Bidang Customer Care;
5. Memonitor dan mengendalikan pemenuhan QoS PSB dan gangguan jasa telekomunikasi di area yang dikelolanya.

6. *Staff Administration*

Staff Administrasi dari tiap-tiap sub bagian pelayanan pada umumnya memiliki tugas pokok, yaitu:

- a. Melaksanakan pekerjaan administrasi sub bagian atau tiap unit kerja,
- b. Pengelolaan *Micro Demand Survey*,
- c. Pengelolaan kesekretariatan, pengendalian anggaran dan pelaporan,
- d. Melaksanakan *local repairing* sesuai kemampuan,
- e. Operasional aplikasi manajemen pemasaran,
- f. Pengelolaan data pelanggan dan *back-up data* pelanggan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab V ini, akan di analisa hasil penelitian dalam pembahasan mengenai beberapa hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi pada PT. Telkom Pekanbaru. Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pelanggan PT. Telkom yang mengunjungi Plasa Telkom Pekanbaru.

V.1 Identitas Responden

V.1.1 Jenis Kelamin

Adapun jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel V.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	65	65,00
Wanita	35	35,00
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2010

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa jenis kelamin, maka responden terbanyak adalah pelanggan pria, yaitu sebanyak 65 orang atau 65% sedangkan responden wanita sebanyak 35 orang atau 35%.

V.1.2 Tingkat Pendidikan

Adapun tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel V.2 Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
Pendidikan Tinggi	37	37 %
Pendidikan Menengah Atas	63	63 %
Pendidikan Menengah Pertama	-	-
Pendidikan Dasar	-	-
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Olahan 2010

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden adalah Pendidikan Menengah Atas sebanyak 63 orang atau 63 % selanjutnya berpendidikan Tinggi adalah 37 orang atau 37%.

V.2 Hasil Penelitian

V.2.1 Analisis Profesionalisme

Analisis profesionalisme ini bertujuan untuk mengetahui tingkat profesionalisme pegawai pada PT. Telkom Pekanbaru. Analisis ini berdasarkan pada data hasil kuisioner yang diperoleh dari responden yang digunakan dalam penelitian ini. pada variable profesionalisme ini diwakili oleh 8 pertanyaan yang menunjukkan indikator dari profesionalisme. Selanjutnya hasil penelitian terhadap indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.3 Tanggapan responden mengenai profesionalisme pada PT. Telkom Pekanbaru.

no.	Indikator	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
1.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i Pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom sudah cakap dalam menguasai tugasnya?	11 (11%)	41 (41%)	32 (32%)	16 (16%)	–
2.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i Pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom memiliki keahlian dan keterampilan?	7 (7%)	28 (28%)	47 (47%)	18 (18%)	–
3.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i Pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom kreatif serta penuh inisiatif dalam mengembangkan gagasan, saran dan ide?	5 (5%)	23 (23%)	52 (52%)	17 (17%)	3 (3%)
4.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom bertanggung jawab dan tekun dalam bekerja serta semangat dalam melaksanakan tugas pelayanan?	4 (4%)	31 (31%)	42 (42%)	23 (23%)	–
5.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i Pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom telah terbuka dan menghargai pendapat orang lain?	2 (2%)	37 (37%)	43 (43%)	17 (17%)	1 (1%)
6.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom memiliki kepedulian terhadap orang lain?	4 (4%)	31 (31%)	46 (46%)	19 (19%)	–
7.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom mampu melaksanakan tugas dengan pengetahuan yang dimiliki nya?	10 (10%)	29 (29%)	44 (44%)	17 (17%)	–
8.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom cerdas dalam menganalisa suatu masalah dan cermat mengambil keputusan?	3 (3%)	35 (35%)	44 (44%)	18 (18%)	–
Jumlah		46	255	350	145	4
Persentase (%)		5,7%	31,9%	43,8%	18,1%	0,5%

Sumber: Data Olahan 2010

Keterangan:

5 = Sangat Setuju / Sangat Baik

4 = Setuju / Baik

3 = Cukup / Cukup Baik

2 = Tidak Setuju / Tidak Baik

1 = Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik

Dari tabel diatas tanggapan responden mengenai profesionalisme pada Plasa Telkom Pekanbaru dapat dilihat bahwa responden penelitian yang memiliki tanggapan Sangat Setuju adalah 5,7 %, Setuju 31,9 %, Cukup 43,8 %, Tidak

Setuju 18,1 % dan Sangat Tidak Setuju 0,5 %. Hal ini berarti bahwa profesionalisme kerja pegawai menurut responden berada pada taraf cukup.

V.2.2 Analisis Kualitas Pelayanan

Analisis Kualitas Pelayanan ini bertujuan untuk mengamati hasil dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kuisioner yang digunakan dalam menganalisis variable ini terdiri dari 15 pertanyaan, yang ditujukan kepada 100 orang pelanggan Plasa Telkom. Adapun data hasil kuisioner ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.4 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

no	Indikator	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
1.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan?	18 (18%)	21 (21%)	45 (45%)	13 (13%)	3 (3%)
2.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom dapat diandalkan dalam menangani masalah?	11 (11%)	29 (29%)	44 (44%)	16 (16%)	—
3.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pelayanan yang diberikan pada pelanggan telah sama?	7 (7%)	28 (28%)	48 (48%)	15 (15%)	2 (2%)
4.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i layanan yang diberikan kepada pelanggan cepat?	3 (3%)	50 (50%)	41 (41%)	6 (6%)	—
5.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom siap/sigap untuk merespon permintaan pelanggan?	12 (12%)	52 (52%)	34 (34%)	2 (2%)	—
6.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i informasi yang diberikan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i jelas dan mudah dimengerti?	7 (7%)	21 (21%)	40 (40%)	22 (22%)	10 (10%)
7.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i telah diberikan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk/jasa?	9 (9%)	54 (54%)	30 (30%)	7 (7%)	—
8.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pelayanan yang diberikan telah menumbuhkan rasa percaya pada produk?	2 (2%)	69 (69%)	22 (22%)	7 (7%)	—
9.	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom mampu menjawab keluhan dengan baik?	19 (19%)	38 (38%)	37 (37%)	6 (6%)	—
10	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom telah memperlakukan pelanggan secara maksimal?	17 (17%)	52 (52%)	26 (26%)	5 (5%)	—

11	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom dapat memberi rasa nyaman pada pelanggan?	10 (10%)	49 (49%)	34 (34%)	7 (7%)	—
12	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom mampu memahami kebutuhan pelanggan?	21 (21%)	34 (34%)	36 (36%)	9 (9%)	—
13	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i bahwa pegawai Bidang Pelayanan Plasa Telkom menjaga kebersihan dan kerapian nya?	11 (11%)	75 (75%)	11 (11%)	3 (3%)	—
14	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan pelayanan dan fasilitas yang ada telah memadai?	19 (19%)	70 (70%)	10 (10%)	1 (1%)	—
15	Setujukah Bapak/Ibu/Sdr/i ada nya kemudahan dan prosedur yang cepat dalam pengisian formulir?	59 (59%)	21 (21%)	17 (17%)	3 (3%)	—
Jumlah		225	663	475	122	15
Persentase (%)		15%	44,2%	31,7%	8,1%	1%

Sumber: Data Olahan 2010

Keterangan:

5 = Sangat Setuju / Sangat Baik

4 = Setuju / Baik

3 = Cukup / Cukup Baik

2 = Tidak Setuju / Tidak Baik

1 = Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik

Dari data tabel diatas tanggapan responden tentang kualitas pelayanan pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru, dapat dilihat bahwa responden yang memiliki tanggapan kualitas pelayanan kategori sangat setuju/sangat baik ada 15%, kategori setuju/baik ada 44,2%, kategori cukup ada 31,7%, kategori tidak setuju sebanyak 8,1% dan kategori sangat tidak setuju/sangat tidak baik ada 1%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berada pada taraf yang baik.

V.3 PEMBAHASAN

Setelah diadakan pengumpulan data dari perusahaan, maka data yang berhasil diperoleh mengenai profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan diolah dengan memakai rumus statistik dengan memakai analisis regresi. Penggunaan regresi dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara

profesionalisme dengan kualitas pelayanan. Adapun rumus regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + \beta X + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X = Variabel Profesionalisme

e = Koefisien error

Dari hasil tanggapan responden kemudian didistribusikan ke dalam program SPSS. Pengaruh faktor tersebut menggunakan hasil analisis regresi dengan menggunakan SPSS, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 32.542 + 0,852X.$$

Dari rumus diatas diperoleh fungsi linier regresi $Y = 32.542 + 0,852X$ yang berarti bahwa setiap perubahan variabel profesionalisme (X) sebesar 1 satuan akan diimbangi dengan variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,852 satuan yang berarti jika setiap kenaikan/penurunan variabel profesionalisme (X) akan diikuti kenaikan ataupun penurunan variabel kualitas pelayanan.

V.3.1 Koefisien Korelasi

Penggunaan koefisien korelasi ini dimaksudkan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara profesionalisme dan kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,598.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.598 ^a	.358	.351	5.30314	.358	54.606	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai

b. Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan

Artinya hubungan antara profesionalisme dengan kualitas pelayanan adalah kuat dan positif. Kenaikan nilai kualitas pelayanan diakibatkan oleh kenaikan variabel profesionalisme.

V.3.2 Koefisien Determinasi

Setelah nilai R (koefisien korelasi) diketahui maka langkah selanjutnya adalah mencari R^2 (koefisien determinasi). Adapun kegunaan dari koefisien determinasi adalah untuk mengukur berapa besar sumbangan dari variabel X (profesionalisme) terhadap naik turunnya kualitas pelayanan (Y).

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.598 ^a	.358	.351	5.30314	.358	54.606	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai

b. Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS nilai ini menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,358 berarti nilai ini menunjukkan bahwa sumbangan profesionalisme terhadap naik turunnya kualitas pelayanan adalah sebesar 35,80% sedangkan sisanya sebesar 64,20% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

V.3.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan kriteria uji t. Dari hasil analisis data SPSS diperoleh nilai t-hitung sebesar 7,390. Sedangkan untuk t-tabel dengan $n = 100$ dengan taraf nyata (α) = 0,05 adalah sebesar = 1,984467. Kriteria uji hipotesis adalah apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	32.542	3.033		10.729	.000
Profesionalisme Kerja Pegawai	.852	.115	.598	7.390	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan

Maka $t\text{-hitung} (7,390) > t\text{-tabel} (1,984467)$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan, harus memiliki profesionalisme yang baik karena profesionalisme mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dikemukakan kesimpulan hasil dari penelitian yang merupakan hasil analisis mengenai pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru, dan kemudian memberikan saran-saran bagi peningkatan kualitas pelayanan pelanggan di masa yang akan datang.

VI.1 Kesimpulan

1. Analisis secara deskriptif menunjukkan bahwa profesionalisme pada Plasa Telkom Pekanbaru berada dalam kategori Cukup baik, sedangkan kualitas pelayanan berada dalam kategori Baik.
2. Hubungan profesionalisme dengan kualitas pelayanan yaitu nilai R sebesar 0,598. Ini berarti bahwa hubungan antara profesionalisme dengan kualitas pelayanan adalah positif.
3. Pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 35,80% sedangkan sisanya sebesar 64,20% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal itu dilihat dari uji t. Dimana $t\text{-hitung} (7,390) > t\text{-tabel} (1,984467)$.

VI.2 Saran-saran

Selain kesimpulan diatas, penulis juga memberikan saran-saran kepada PT. Telkom Kandatel Riau Daratan yang kira nya berguna bagi perusahaan di masa yang akan datang.

1. Guna meningkatkan profesionalisme dapat memberikan pelatihan kerja bagi pegawai maupun petugas pelayanan. Hal ini dimaksudkan bahwa dengan adanya pemberian seminar dan pelatihan akan meningkatkan dan menambah pengetahuan dan kemampuan yang lebih sehingga tercipta profesionalisme yang lebih baik lagi.
2. Pelayanan terhadap pelanggan sudah baik. Pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga tetap maksimal. Untuk itu pegawai harus benar-benar memahami keluhan atau keinginan pelanggan. Dengan sudah baiknya pelayanan, maka manajemen perlu mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwis, 2002. *Perubahan Budaya Organisasi di Dalam Pelayanan Birokrasi Pemerintahan*. Jiana Fisip – Unri, Pekanbaru.
- Boediono, 1999. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Hamalik, Oemar, 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu. Bumi Aksara, Jakarta.
- Harefa, Andreas, 2004. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasali, Rhenald, 2006. *Change*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasmir, 2006. *Kewirausahaan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Maister, David H., 1998. *Profesionalisme Sejati*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Munir,AS, 1996. *Manajemen Layanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Oerip F.X., dan T.A. Oetomo, 2000. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Grasindo, Jakarta.
- Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Widyapraja, Jakarta
- Rajab, Budi, 2002. *Profesionalisme Dalam Peralihan Peradaban*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rasyid, M. Ryaas, 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Yayasan Wantapone, Jakarta
- Setiono, Agus, dkk, 2004. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Simamora, Hendry, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sudjana, 2002. *Metoda Statistika*. Penerbit Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta, Bandung.

Sutopo dan Suryanto, Adi.,2006. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2000. *Strategi Bisnis & Manajemen*. PT. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. PT. Andi, Yogyakarta.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Plasa Telkom Pekanbaru	5
Tabel V.1. Jenis Kelamin Responden	42
Tabel V.2. Tingkat Pendidikan Responden	43
Tabel V.3. Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme Pada PT. Telkom Pekanbaru	44
Tabel V.4. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	45

Hal : Kuisioner Penelitian
Kepada Yth Bapak/Ibu/Sdr/i
Pelanggan Plasa Telkom Pekanbaru
Di Pekanbaru

Dengan hormat,

Melalui kesempatan ini saya mahasiswa jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat meluangkan waktu dalam menjawab kuisioner mengenai pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru.

Tujuan dari pengisian kuisioner ini adalah untuk menyelesaikan penelitian pada skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Plasa Telkom Pekanbaru”

Ketepatan dan keakuratan hasil penelitian ini sangat tergantung pada jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan. Oleh karena itu saya memohon agar jawaban yang diberikan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas bantuan yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Istinov Faqi

**DAFTAR KUISIONER TENTANG
PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYAN PELANGGAN DI PLASA TELKOM
PEKANBARU**

I. Identitas Peneliti

Nama : **ISTINOV FAQI**

NIM : 10675005152

Jurusan : Administrasi Negara

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

II. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Usia :

Alamat :

Pendidikan : a. Pendidikan Tinggi (D3, S1, S2, S3)

b. Pendidikan Menengah Atas

c. Pendidikan Menengah Pertama

d. Pendidikan Dasar

Pekerjaan : a. PNS

b. TNI / POLRI

c. Swasta / Wiraswasta

d. Pelajar / Mahasiswa

e. Lainnya

III. Petunjuk Pengisian

1. Kuisioner ini semata-mata bertujuan untuk penelitian ilmiah.
2. Pengisian atas pertanyaan ini tidak akan memberi pengaruh apapun kepada Bapak/Ibu.
3. Mohon jawablah pertanyaan ini dengan keadaan yang sebenarnya.
4. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk pengisian Kuisioner ini.

A. Pengukuran Tingkat Profesionalisme Pegawai

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.	Kecakapan pegawai dalam menguasai tugasnya					
2.	Memiliki keahlian dan keterampilan					
3.	Kreatif serta penuh inisiatif dalam mengembangkan gagasan, saran dan ide					

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
4.	Bertanggung jawab dan tekun dalam bekerja serta semangat dalam melaksanakan tugas.					
5.	Terbuka dan menghargai pendapat orang lain					
6.	Memiliki kepedulian terhadap orang lain					

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.	Mampu melaksanakan tugas dengan pengetahuan yang dimiliki nya					
8.	Cerdas dalam menganalisa suatu masalah dan cermat mengambil keputusan					

B. Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.	Menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
2.	Dapat diandalkan dalam menangani masalah					
3.	Melaksanakan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan					

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
4.	Layanan yang cepat bagi pelanggan					
5.	Kesiapan Pegawai untuk merespon permintaan nasabah					
6.	Dalam memberikan informasi kepada pelanggan jelas dan mudah dimengerti					

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.	Membuat pelanggan merasa aman dalam menggunakan produk/jasa.					
8.	Pegawai menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan					
9.	Pegawai mampu memahami kebutuhan pelanggan					

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
10.	Pegawai memperlakukan pelanggan secara maksimal dan penuh perhatian					
11	Karyawan dapat memberi rasa nyaman pada pelanggan					
12.	Pegawai mampu memahami kebutuhan pelanggan					

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
13.	Kebersihan dan kerapian karyawan					
14.	Ruangan pelayanan dan fasilitas yang memadai					
15.	Adanya kemudahan dan prosedur yang cepat dalam pengisian formulir					

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pelayanan Pelanggan	54.6100	6.58418	100
Profesionalisme Kerja Pegawai	25.8900	4.62076	100

Correlations

		Pelayanan Pelanggan	Profesionalisme Kerja Pegawai
Pearson Correlation	Pelayanan Pelanggan	1.000	.598
	Profesionalisme Kerja Pegawai	.598	1.000
Sig. (1-tailed)	Pelayanan Pelanggan	.	.000
	Profesionalisme Kerja Pegawai	.000	.
N	Pelayanan Pelanggan	100	100
	Profesionalisme Kerja Pegawai	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Profesionalisme Kerja Pegawai ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.598 ^a	.358	.351	5.30314	.358	54.606	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai

b. Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1535.705	1	1535.705	54.606	.000 ^a
	Residual	2756.085	98	28.123		
	Total	4291.790	99			

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai

b. Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.542	3.033		10.729	.000
	Profesionalisme Kerja Pegawai	.852	.115	.598	7.390	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan

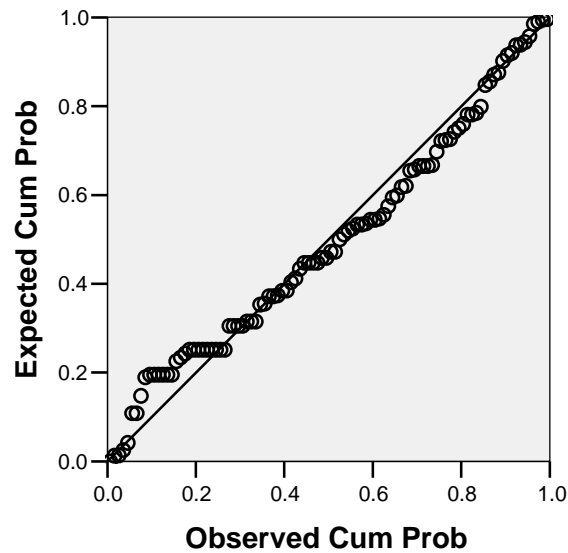
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	46.1802	62.3750	54.6100	3.93855	100
Residual	-18.70376	14.14860	.00000	5.27629	100
Std. Predicted Value	-2.140	1.972	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.527	2.668	.000	.995	100

a. Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan



Scatterplot

Dependent Variable: Pelayanan Pelanggan

